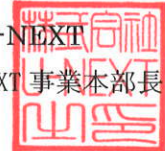


平成 26 年 11 月 25 日

特定非営利活動法人消費者ネット広島
理事長 吉富 啓一郎 様

株式会社 U-NEXT
取締役 NEXT 事業本部長
堤 天心



申入書への回答について

謹復 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

平成 26 年 10 月 30 日付けで、貴法人よりいただいた「申入書」について、ご回答申し上げます。

1. 弊社のユーネクストサービスについて

弊社のユーネクストサービスにつき、電話勧誘販売にかかる勧誘内容、書面交付および告知に関して、ご質問をいただきました件、弊社ユーネクストサービスでは、月額で定額の利用料金をいただき、料金の範囲内でコンテンツが見放題となる見放題サービスおよびコンテンツの視聴毎に料金をいただくペイ・パー・ビューのサービスを中心とし、各種サービスを提供いたしております。サービスの提供にあたり、キャンペーンにより、一部利用料の減額または免除させていただく場合がございますが、無料期間の終了時期、並びに課金開始時期についてはお客様へご説明しており、恒常的に「無料で見放題」という形でサービスを提供していることはございません。

2. ご質問いただいた内容について

弊社ユーネクストサービスの勧誘に際しては、ご契約内容、ご利用料金、キャンペーン特典（有料の月額定額制サービスにおいて、一定期間利用料を免除すること等を含みますが、これに限られません）をお客様にご説明し、ご理解・ご納得のうえでサービスをご利用いただき、お客様に満足いただけるよう、販売代理店を含む販売員に対する教育、指導などを行っております。

また、特定商取引法に基づく書面交付につきましては、現在弊社では、電話勧誘後、お客様向けに契約内容（契約内容、料金、クーリングオフに関する定め等）を記載した書面をお送りしております。

弊社といたしましては、ご指摘の違法性はないと考えておりますが、弊社サービスに関する消費者相談が寄せられているという状況を鑑み、すべての販売スタッフに対する教育、指導を改めて行い、今後の相談が発生しないようにすることが、最優先に取り組むべき重要な課題と認識しております。

より一層分かりやすい説明に取り組むとともに、送付書面の改善、並びに販売員に対する指導を徹底してまいります。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

敬白